



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES**

DAVIANIS PAULINA ACOSTA AVILA
Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA
Riohacha – La Guajira
Noviembre de 2019



INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES

PERIODO: Noviembre de 2019.

ALCANCE DEL INFORME: En el presente documento se consignan las particularidades referentes a la gestión en atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y las Quejas Ambientales interpuestas por los grupos de interés de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira en el mes de Noviembre del año 2019 a través de los diferentes canales de comunicación habilitados, hasta las recomendaciones para la mejora continua en búsqueda de ofrecer mayor calidad en el servicio al ciudadano.

RESPONSABLE: La oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano tiene la responsabilidad de garantizar la atención a los grupos de interés de la Corporación, hacer seguimiento continuo a la dinámica de atención a las PQRSD interpuestas ante la entidad y presentar el informe respectivo a la Alta Dirección; sin embargo, la responsabilidad de la respuesta a cada registro PQRSD corresponde al líder de proceso al interior de cada área a la cual es asignada la PQRSD para la atención de acuerdo con las competencias y custodia de la información.

PRESENTACIÓN:

Este documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira durante el mes de Noviembre con corte el 9 de Diciembre de 2019, cuyo propósito es analizar el comportamiento en la atención a las necesidades manifestadas por la ciudadanía en cumplimiento de los procedimientos de PQRSD y Atención a Quejas Ambientales, además se presentan recomendaciones a la Alta Dirección como estrategias que permitan el continuo mejoramiento de la entidad.

En desarrollo encontrará información general y datos específicos respecto a la gestión PQRSD en las diferentes sedes de la Corporación durante el mes de Noviembre de 2019; en este sentido, se informará el tratamiento a las PQRSD y Quejas Ambientales interpuestas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la Corporación, los cuales son direccionados desde la recepción de la entidad con copia a la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano para el seguimiento oportuno de acuerdo con las políticas internas para dar cumplimiento a la norma general.

Las PQRSD tramitadas por esta Corporación son recibidas a través de diferentes canales de información al servicio de la ciudadanía, entre los cuales están las líneas telefónicas (fijas y móviles), el correo electrónico institucional, las redes sociales corporativas, la página web institucional, el buzón de sugerencias y la disposición de los colaboradores en las instalaciones locativas y comisiones fuera de la entidad.



La Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA, a través de la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano presenta de manera mensual el Informe de PQRSD en conjunto con los reportes de Quejas Ambientales por presuntos daños causados a los ecosistemas en su jurisdicción.

La Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano de esta Corporación realiza continuo seguimiento con el propósito de garantizar el cumplimiento en atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, para lo cual se apoya en el Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y verificación física de la atención a través del registro de actuaciones en las matrices de trazabilidad como son el formato Código RCAP02-2, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y formato Código RCAP03-2, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 para Quejas Ambientales, los cuales se encuentran adoptados por la Corporación a través del Sistema Integrado de Gestión – SIG y que son compartidos con cada área de la entidad a través de la cuenta institucional en Google Drive.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Analizar e informar la ejecución del Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA durante el mes de Noviembre de 2019.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Presentar la información de las PQRSD recibidas y atendidas por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal finalidad.
- ❖ Analizar los tipos de PQRSD y los canales utilizados por los grupos de interés para darlos a conocer ante CORPOGUAJIRA.
- ❖ Informar los tipos de afectación ambiental denunciados por la ciudadanía ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira.
- ❖ Identificar las Quejas Ambientales originadas por los aspectos ambientales de la Corporación.
- ❖ Presentar las principales conclusiones como resultado del seguimiento practicado a los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales en el mes de Noviembre de 2019.
- ❖ Proponer recomendaciones para la mejora de los procedimientos de PQRSD y Atención a Quejas Ambientales.



CANALES DE INFORMACIÓN DISPUESTOS PARA LA ATENCIÓN A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES

El presente reporte corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales, recibidas por la Corporación durante el mes de Noviembre del año 2019 a través de los siguientes canales de comunicación dispuestos al servicio del ciudadano:

Tabla No. 1

Canal Habilitado	Descripción
Ventanilla Única / Recepción	<p>Cada sede de la Corporación cuenta con las instalaciones y el personal capacitado para la recepción de PQRSD y Quejas Ambientales:</p> <p>Las sedes de la Corporación se ubican en:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Sede Principal: carrera 7 No. 12 – 15 en Riohacha – La Guajira.➤ Laboratorio Ambiental: Calle 15 No. 11 - 12, diagonal a la terminal de transporte terrestre en la ciudad de Riohacha – La Guajira.➤ Sede Territorial Sur: kilómetro 1, salida a Barrancas en el municipio de Fonseca – La Guajira (Frente a la Bodega de Postobón).
Página Web Institucional	Portal Institucional www.corpoguajira.gov.co Link PQRSD
Correo Electrónico Institucional	<ul style="list-style-type: none">➤ servicioalcliente@corpoguajira.gov.co➤ atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co
Redes Sociales	@corpoguajira en Facebook, Twitter e Instagram
Líneas Telefónicas	<ul style="list-style-type: none">➤ Líneas Fijas: 7275125, 7274647, 7283518 ext.: 141, 173 – 419, 7285052 para Laboratorio Ambiental y 7756500 para la Sede Territorial Sur en Fonseca.➤ Telefax 7287542➤ Línea Gratuita Nacional 01 8000 954321➤ Línea Móvil Claro 310 6581142➤ Línea Móvil Movistar 318 5858383➤ Línea Móvil Tigo 301 6008358
Radio	Recepción de información a través del programa radical Ecoguajira
Prensa	Seguimiento a medios de comunicación en los cuales se denuncian situaciones que involucran la gestión de la Corporación
Buzón de Sugerencias	Portal físico para que los grupos de interés puedan depositar sus sugerencias / recomendaciones y observaciones respecto al quehacer de la Corporación

ESTRUCTURA DEL INFORME:

El informe se estructura en Cinco (5) secciones que se irán desglosando a medida que se vaya desarrollando cada temática así:

1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
2. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.
3. Quejas Ambientales por presuntas afectaciones a los recursos naturales.
 - 3.1. Quejas Ambientales Relacionadas con los Aspectos Ambientales de la Corporación.
4. Conclusiones.
5. Recomendaciones

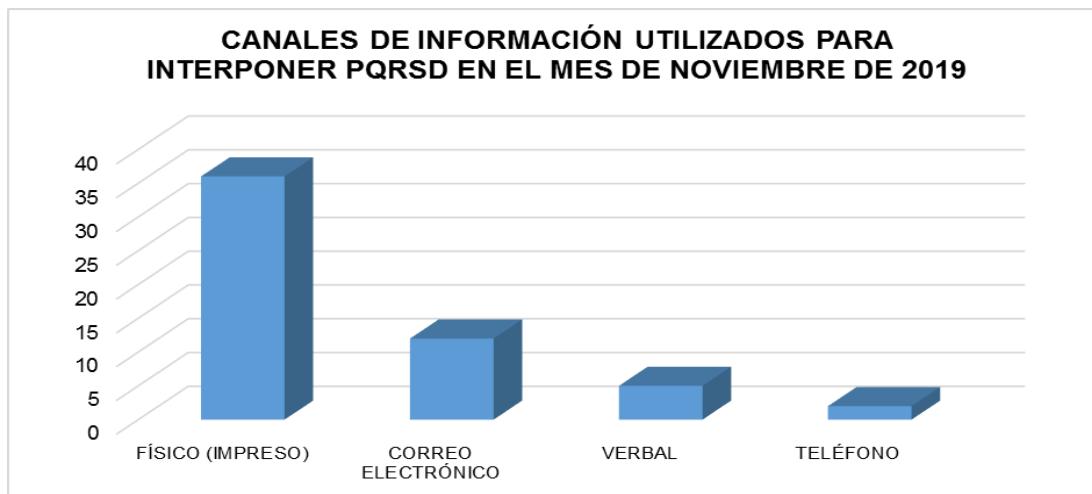
1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

Durante el mes de Noviembre de 2019 la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA trató **Cincuenta y Cinco (55)** PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales descritos en la siguiente tabla:

Tabla No. 2

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD
FÍSICO (IMPRESO)	36
CORREO ELECTRÓNICO	12
VERBAL	5
TELÉFONO	2
TOTAL	55

Gráfico No. 1



El gráfico No. 1 refleja que el 65% de los ciudadanos prefirió interponer sus PQRSD a través de Escritos impresos que fueron allegados a la Ventanilla Única de la Corporación; en el mismo sentido, el 22% de las PQRSD fueron recibidas vía electrónica a través de los correos institucionales, el 9% fue recepcionado de forma Verbal, mientras que el 4% de los registros fue conocido por medio de llamadas telefónicas con origen ciudadano.

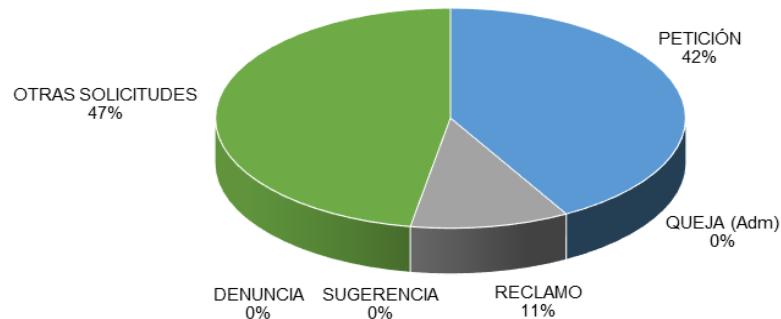
A continuación se presenta la clasificación PQRSD de acuerdo a la tipología definida en la versión 6 del Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias:

Tabla No. 3
Tipos de PQRSD en el mes de Noviembre de 2019

CONCEPTO	CANTIDAD
PETICIÓN	23
QUEJA (Administrativa)	0
RECLAMO	6
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
OTRAS SOLICITUDES	26
TOTAL	55

Gráfico No. 2

TIPOS DE PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2019



La tabla No. 3 y gráfico No. 2, presentan la clasificación de los registros PQRSD que fueron tramitados en la dinámica descrita en los procedimientos aplicados por la Corporación; durante el mes de Noviembre de 2019 se evidenció que el 42% correspondió a las Peticiones de interés general y/o particular, el 11% estuvo relacionado con Reclamaciones presentadas por ciudadanos que se habían postulado como elegibles al cargo de Director General de Corpoguajira para el periodo 2020 – 2023, mientras que un porcentaje muy significativo de aproximadamente el 47% estuvo relacionado con diversos motivos, entre los cuales resaltan solicitudes ante necesidades del recurso hídrico, solicitud de

apoyo ante la presencia de abejas africanas en centros poblados y solicitudes de donaciones de obsequios y juguetes para las celebraciones de la navidad.

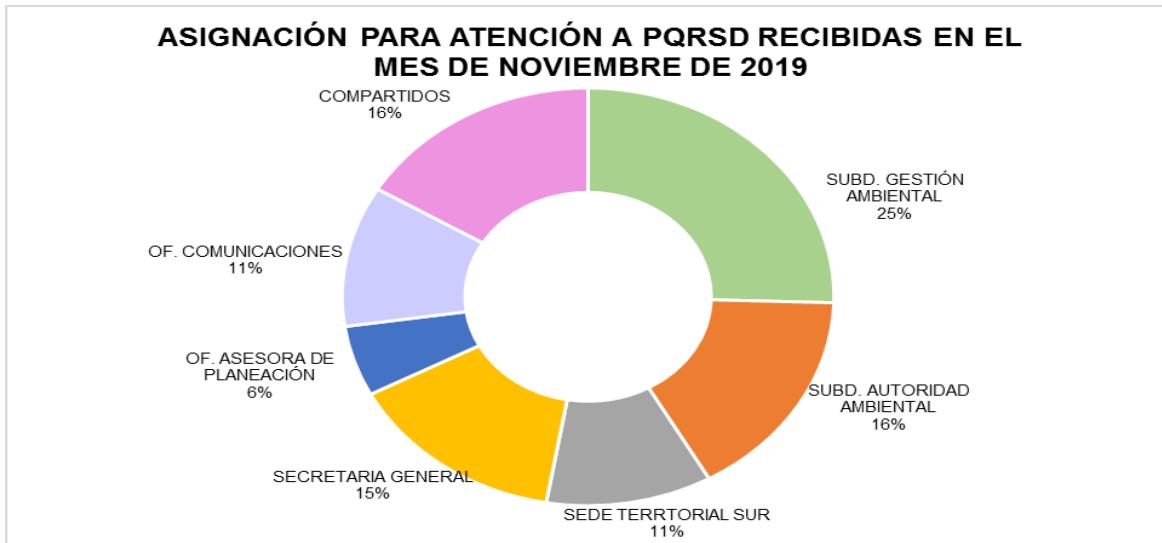
Seguidamente se presenta la dinámica de atención a las PQRSD de acuerdo a la asignación proferida, criterio de atención y estado a la fecha de corte de este reporte:

Tabla No. 4

ITEM	AREA	RESPUESTA / ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDO	PRÓXIMO A VENCER	
1	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	8	1	1	4	14
2	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	3	-	1	5	9
3	SEDE TERRITORIAL SUR	-	-	4	2	6
4	SECRETARIA GENERAL	8	-	-	-	8
5	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	3	-	-	-	3
6	OF. COMUNICACIONES	6	-	-	-	6
7	COMPARTIDOS	4	-	-	5	9
TOTAL		32	1	6	16	55

Fuente: Matriz de Trazabilidad a PQRSD mes de Noviembre de 2019 (Ver Adjunto)

Gráfico No. 3



De acuerdo con la asignación proferida para la atención a las PQRSD, el área que mayor número de registros obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con un total de 14 PQRSD (25%), seguida en su orden por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 9 registros que se corresponden con el 16% y Secretaría General que con 8 asignaciones se ubicó con el 15% sobre el universo de PQRSD recibidas en el mes de Noviembre de 2019.

Así mismo, la Sede Territorial Sur con 6 PQRSD al igual que la Oficina de Comunicaciones con igual número de asignaciones, estuvieron representadas con el 11% sobre el total de PQRSD registradas en Noviembre de 2019, por su parte la Oficina Asesora de Planeación obtuvo 3 asignaciones que representan el 6% de las PQRSD.

Es preciso indicar que para el mes de Noviembre de 2019, en la dinámica PQRSD se asignó un total de 9 registros compartidos para la atención participativa de múltiples áreas de la Corporación, lo cual como muestra el gráfico No. 3 correspondió al 16% sobre el universo capturado para el periodo.

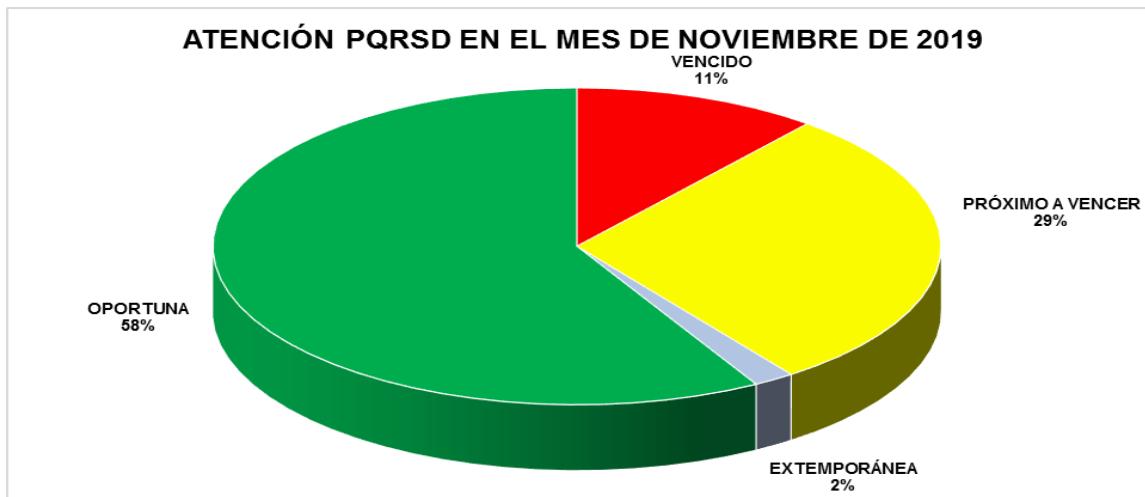
Igualmente, es necesario señalar que a la fecha de corte la Corporación presentó cumplimiento en el orden del **84,62%** como resultado de los registros atendidos una vez finalizado el término legal determinado.

NOTA 1: El cálculo de la eficiencia en la atención a las PQRSD es producto de la consolidación del total de respuestas entre los registros que han vencido el término para la atención oportuna a corte 9 de Diciembre de 2019, es decir, $(33 \times 100 / 39)$.

Sin embargo, si lo que se desea medir es la oportunidad en la atención, es pertinente indicar que este criterio arroja el **82,05%** en el cumplimiento del procedimiento.

No obstante a lo anterior y dada la dinámica en la presentación de este tipo de informes, la matriz de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD evidenció que a 9 de Diciembre de 2019 la Corporación presentó 58,18% de oportunidad en la atención a las PQRSD y 1,82% de extemporaneidad en las respuestas; igualmente presentó 10,91% de registros vencidos y el 29,09% de registros que aun cursan su trámite de atención dentro de los términos legales – Próximos a Vencer* - como se muestra en el gráfico No. 4.

Gráfico 4



*Diferencia entre el cálculo operacional del indicador, donde sólo se tiene en cuenta los registros cuyo término de atención oportuna finalizó a la fecha de la medición.

2. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2019.

De acuerdo con la Matriz de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD bajo custodia de la oficina de Control Interno, a continuación se especifican los datos más relevantes respecto a la atención a los Requerimientos presentados por los Entes de Control en el mes de Noviembre del 2019.

En este sentido, es preciso indicar que la atención a los requerimientos de los Organismos de Control es coordinada desde la oficina de Control Interno en su rol de relacionamiento con los Entes externos; basado en ello y teniendo en cuenta que la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano es un cliente de la oficina de Control Interno, es importante señalar que los datos sobre la atención a este tipo de PQRSD fueron tomados de la versión 3 de la Matriz de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD del mes de Noviembre de 2019 que se encuentra compartida a través del Google Drive asociado a las cuentas de correo institucional ac.corpoguajira@gmail.com y ci.corpoguajira@gmail.com, desde donde se descargaron las informaciones que fueron cruzadas con el sistema documental SICO.

En este orden de ideas, para el mes de Noviembre de 2019 la Corporación registró un total de **Dieciocho (18) comunicaciones** proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y el Congreso de la República.

A continuación se ilustra la atención a las PQRSD proferidos por los órganos de control durante el mes de Noviembre de 2019:

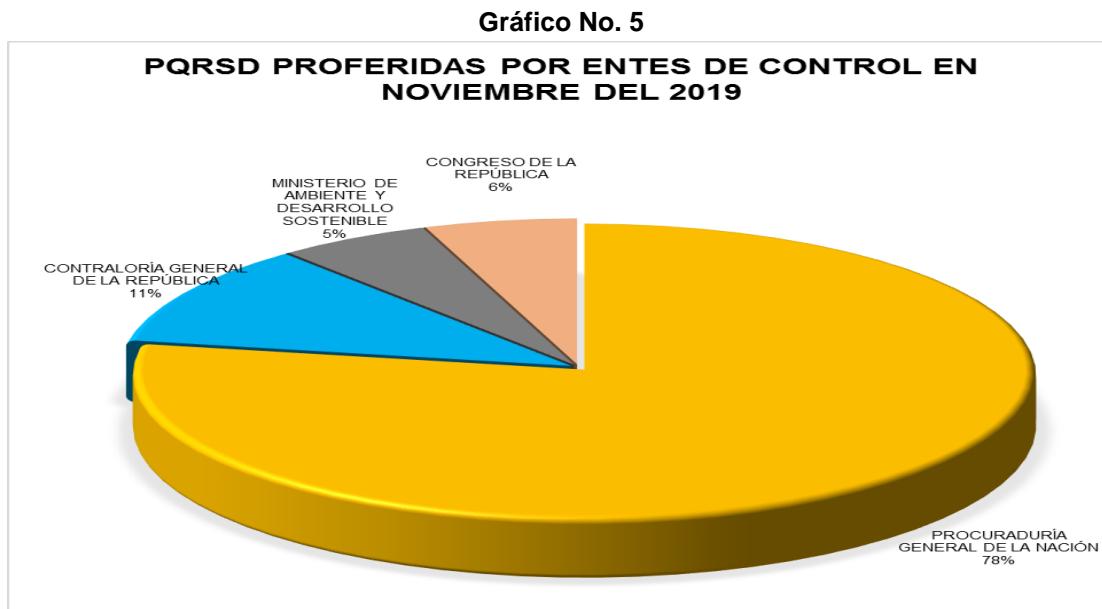
Tabla No. 5

ITEM	ENTE DE CONTROL	RESPUESTA / ATENCIÓN					TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	NO REQUIERE RESPUESTA ESCRITA	
1	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	5	1	5	1	2	14
2	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	1	-	-	-	1	2
3	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	1	-	-	-	-	1
4	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	-	1	-	-	-	1
TOTAL		7	2	5	1	3	18

Como se logra apreciar en la tabla No. 5, en el mes de Noviembre se presentó atención a 9 requerimientos proferidos por los Entes de Control, no obstante, del universo de comunicaciones capturadas en ese periodo, se advierten 3 que por su naturaleza no requieren un pronunciamiento oficial en forma escrita en razón a que son recomendaciones que en caso de ser necesarias deben ser aplicadas en el marco de los procesos correspondientes.

Así mismo, se evidenció el vencimiento a 5 requerimientos, que corresponden específicamente a PQRSD interpuestas por la Procuraduría General de la Nación, lo cual es un hecho gravoso toda vez que puede recabar en alguna sanción de orden disciplinario.

A continuación se presenta un gráfico ilustrativo respecto al origen de los requerimientos de los Entes de Control:



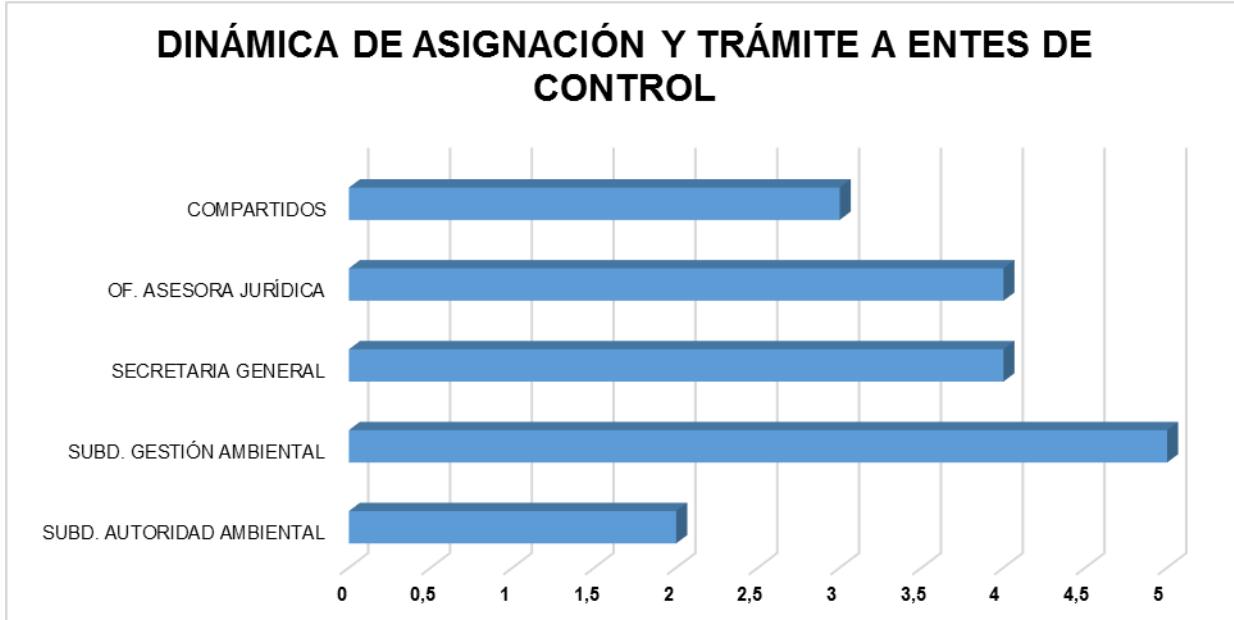
Seguidamente se presenta información respecto a la asignación de los requerimientos de los Entes de Control presentados en el mes de Noviembre de 2019 así:

Tabla No. 6
Asignación PQRSD de los Entes de Control – Noviembre 2019

ITEM	AREA	RESPUESTA / ATENCIÓN					TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	NO REQUIERE RESPUESTA ESCRITA	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	-	-	2	-	-	2
2	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	3	1	-	-	1	5
3	SECRETARIA GENERAL	1	-	1	1	1	4
4	OF. ASESORA JURÍDICA	2	-	1	-	1	4
5	COMPARTIDOS	1	1	1	-	-	3
TOTAL		7	2	5	1	3	18

Como se puede apreciar en la tabla No. 6, los requerimientos proferidos por los Entes de Control fueron asignados a diferentes áreas al interior de la Corporación; es así como la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación a 2 requerimientos, la Subdirección de Gestión Ambiental recibió 5 PQRSD de este tipo. Por su parte Secretaría General al igual que la Oficina Asesora Jurídica recibieron la asignación de 4 asignaciones de forma individual, mientras que en forma compartida fueron asignados 3 registros como se aprecia en el gráfico No. 6.

Gráfico No. 6



Para terminar este segmento del informe, se presenta una relación con los requerimientos interpuestos en el mes de Noviembre de 2019:

Tabla No. 7

ÍTEM	ENTE DE CONTROL	FUNCONARIO QUE REPRESENTA (FIRMA)	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	ALERTA / ESTADO
1	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	JOSE MIGUEL GONZALEZ RODRIGUEZ	OBSERVACIONES NO. 77 ESTRATEGIA 1 MANEJO Y USO SOSTENIBLE - LÍNEA PROGRAMÁTICA.	ENT-9603	1/11/2019	12/11/2019	GESTION AMBIENTAL	NO REQUIERE RESPUESTA
2	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	WILLIAN MILLAN MONSALVE	ESCOGENCIA REPRESENTANTE COMUNIDADES INDÍGENAS CONSEJO DIRECTIVO	ENT-9702	5/11/2019		SECRETARIA GENERAL	NO REQUIERE RESPUESTA
3	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE INICIO CONTRATO "ESTUDIO DE	ENT-9692	5/11/2019	21/11/2019	GESTION AMBIENTAL	Respondido

			DELIMITACIÓN DE HUMEDALES CONTINENTALES EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA, "HUMEDAL EL PATRON"						
4	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE INICIO CONTRATO "ESTUDIO DE DELIMITACIÓN DE HUMEDALES CONTINENTALES EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA, "HUMEDAL EL PATRON"	ENT--9696	5/11/2019	20/11/2019	GESTION AMBIENTAL	Respuesta Extemporánea	
5	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	ROBERTO PEREZ PEREZ	SOLICITUD COPIA RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICIÓN IMPETRADO POR IRAMA MOVIL Y COPIA PROCESO INSCRIPCIÓN AUTORIDADES TRADICIONALES	ENT-9761	6/11/2019	21/11/2019	JURIDICA	Vencido	
6	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PATRICIA GUTIERREZ PARRADO	REQUERIMIENTO DEL DOCUMENTO "PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO" CONTRATO 0133/2014	ENT-9733	6/11/2019	21/11/2019	JURIDICA	Respondido	
7	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SHILLY PIMENTA PALACIO	SOLICITUD CERTIFICACION PRESENTACIÓN DE INFORME VIGENCIA 2017 Y 2018 DEL MPIO. DE SAN JUAN DEL CESAR	ENT-9866	13/11/2019	27/11/2019	GESTION AMBIENTAL	Respondido	
8	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SHILLY PIMENTA PALACIO	SOLICITUD CERTIFICACIÓN PRESENTACIÓN INFORME VIGENCIA 2017-2018 POR PARTE DEL MPIO DE DIBULLA	ENT-9867	13/11/2019	27/11/2019	GESTION AMBIENTAL	Respondido	
9	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	WILLIAN MILLAN MONSALVE	SOLICITUD RESOLUCIÓN CONFORMACIÓN LISTA DE ELEGIBLES PARA EL CARGO CONDUCTOR MECANICO GRADO 11. CONV.	ENT-9868	13/11/2019	18/11/2019	SECRETARIA GENERAL	Vencido	

435 DE 2016								
10	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	IRWIN TORREGROZA GUTIERREZ	AUTO QUE ORDENA PRUEBAS EN INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA	ENT-9977	15/11/2019	15/11/2019	JURIDICA	NO REQUIERE RESPUESTA
11	CONGRESO DE LA REPUBLICA	OSWALDO PORRAS VALLEJO	TRASLADO SOLICITUD DE FABIAN DIAZ PLATA	ENT-	15/11/2019	22/11/2019	COMPARTIDO (PLANEACION - SECRETARIA GENERAL - JURIDICA)	Respuesta Extemporánea
12	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	TRASLADO QUEJA POR COMPETENCIA	ENT-10028	18/11/2019	2/12/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
13	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	ROBERTO PEREZ PEREZ	SOLICITUD DE DOCUMENTACION SOPORTE AL PROCESO ELECCIÓN DIRECTOR GENERAL	ENT-10025	18/11/2019	2/12/2019	COMPARTIDO (JURIDICA - SECRETARIA GENERAL)	Vencido
14	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	ROBERTO CARLOS PEREZ PEREZ	SOLICITUD NORMATIVIDAD, ACTOS DE NOMBRAMIENTO DE LAS PERSONAS EVALUADORAS HOJAS DE VIDA	ENT-10133	21/11/2019	12/12/2019	SECRETARIA GENERAL	Próximo a vencer
15	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	SOLICITAN INFORMACIÓN DEL ESTADO DE LAS INVESTIGACIONES EN CONTRA DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SALUD DENBIDO AL MANEJO INADECUADO DE RESIDUOS SÓLIDOS	ENT-10209	25/11/2019	9/12/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
16	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	MARTA ISABEL LOZANO URBINA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE C/GENA, EN RELACIÓN COMUNIDAD INDÍGENA WAYÚU-ASENTAMIENTO NUEVO ESPINAL.	ENT-10211	25/11/2019	5/12/2019	JURIDICA	Respondido
17	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	JORGE EDUARDO RAMIREZ HINCAPIE	SOLICITUD INFORMACIÓN EJECUCIÓN RESERVA PRESUPUESTAL PARA NVERSIÓN	ENT-10365	29/11/2019	13/12/2019	SECRETARIA GENERAL	Respondido

			CONSTITUÍDA A 31 DE DIC/18, ETC					
18	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	EDUARDO TAPIAS MARTINEZ	COMUNICACIÓN OBSERVACIONES CARS (7) Y (10 AL 11) AUDITORÍA RIO MAGDALENA RADICADO 2019EE0149989 Y 2019EE0149992	ENT-10362	29/11/2019	6/12/2019	COMPARTIDO (GESTIÓN AMBIENTAL - PLANEACIÓN)	Respondido

3. QUEJAS AMBIENTALES POR PRESEUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES - NOVIEMBRE DE 2019

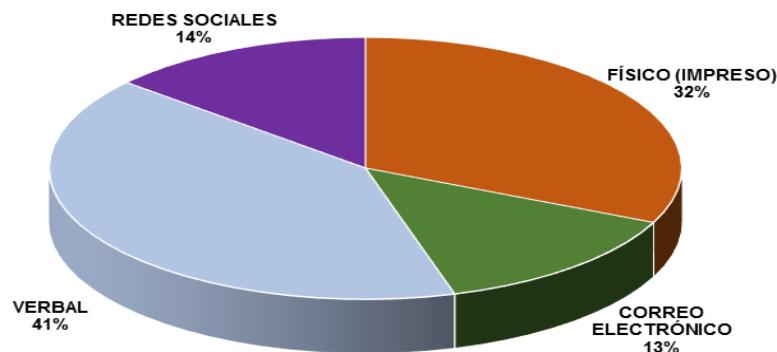
Referente al Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, es preciso informar que en el mes de Noviembre del 2019 la Corporación registró un total **Veintidós (22)** reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales en distintos sectores del departamento de La Guajira, cuya recepción fue efectuada a través de los canales habilitados como se señala a continuación:

Tabla No. 8

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD
FÍSICO (IMPRESO)	7
CORREO ELECTRÓNICO	3
VERBAL	9
REDES SOCIALES	3
TOTAL	22

Gráfico No. 7

CANALES DE INFORMACIÓN UTILIZADOS POR LOS CIUDADANOS EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2019



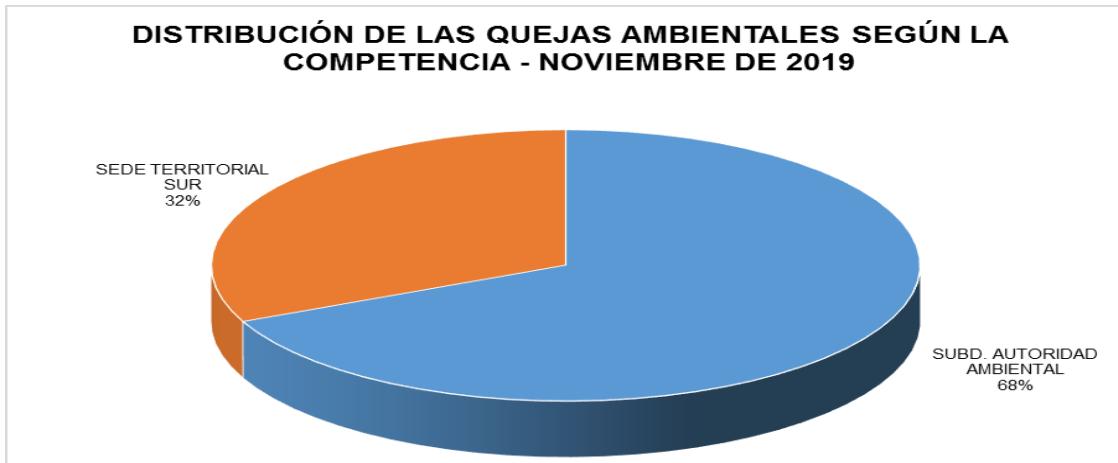
La tabla No. 8 y gráfico No. 7, muestran que los canales de información utilizados por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales en el mes de Noviembre del 2019 fueron en orden descendiente: Verbal (41%), Escrito impresos (32%), Redes Sociales (14%) y Correo Electrónico (13%).

La dinámica en la atención de las Quejas Ambientales es analizada a partir de los datos consignados en la versión 3 de la Matriz de Trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales compartida a través de la cuenta institucional en Google Drive, donde se logró la identificación de los siguientes datos a la fecha de corte, 9 de Diciembre del año en curso:

Tabla No. 9

ITEM	AREA	RESPUESTA / ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	-	-	9	6	15
2	SEDE TERRITORIAL SUR	1	-	6	-	7
TOTAL		1	0	15	6	22

Gráfico No. 8



La estadística descrita en la tabla No. 9 y gráfico No. 8 permite observar que la Subdirección de Autoridad Ambiental con 15 asignaciones presentó el mayor número de registros para el mes de Noviembre de 2019, lo que representó el 68% sobre el universo de Quejas Ambientales tramitadas en el periodo; así mismo, la Sede Territorial Sur recibió la asignación de 7 registros radicados por presuntas afectaciones a los recursos naturales, lo cual es coherente con el 32% de los registros capturados en el mes.

A continuación se describen la información que refleja los datos consignados en la Matriz de Trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales compartida a través de la cuenta institucional en Google Drive:

Las afectaciones ambientales más frecuentes reportadas en el mes de Noviembre de 2019 y los municipios donde se generaron son los siguientes:

Tabla No. 10

MUNICIPIO	AFECTACIÓN AMBIENTAL						TOTAL
	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	AFECTACIÓN DE FAUNA SILVESTRE	MANEJO DE RESIDUOS	MINERÍA	SEDIMENTACIÓN	OCUPACIÓN DE CAUCE / USO DEL RECURSO HÍDRICO	
BARRANCAS	1	-	-	-	-	-	1
DIBULLA	-	-	1	-	-	-	1
FONSECA	-	1	-	-	1	-	2
MAICAO	-	-	2	-	-	-	2
RIOHACHA	9	-	1	1	-	-	11
SAN JUAN DEL CESAR	-	2	-	-	-	-	2
URIBIA	-	-	-	1	-	-	1
URUMITA	-	-	-	-	-	1	1
VILLANUEVA	1	-	-	-	-	-	1
TOTAL	11	3	4	2	1	1	22

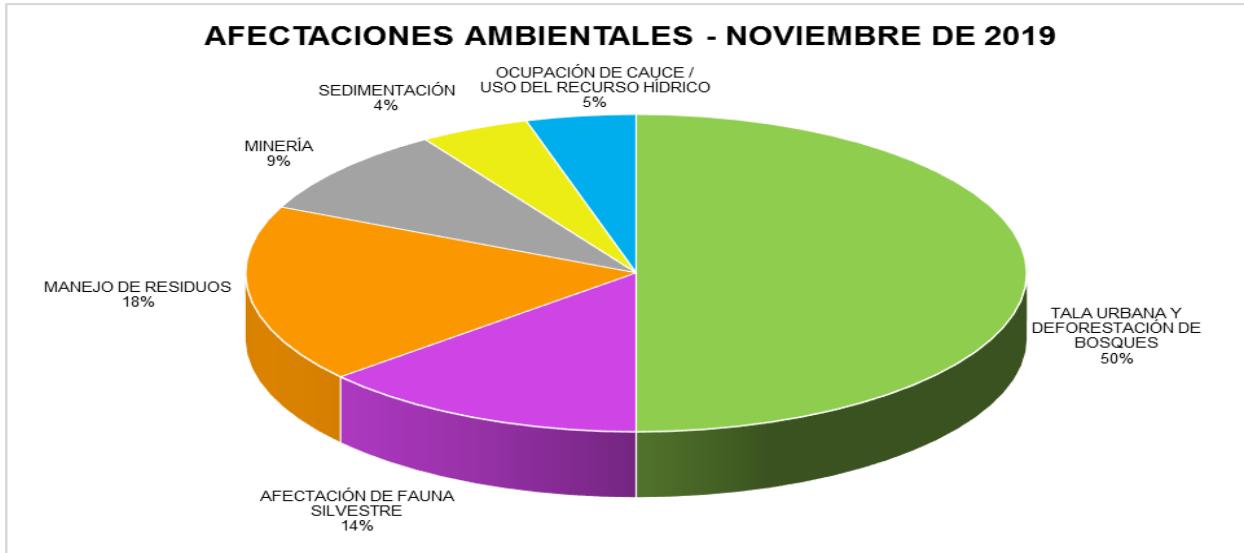
Gráfico No. 9
Tipos de Afectaciones registrados en el mes de Noviembre de 2019



De acuerdo con la información especificada en la tabla No. 10 y gráfico No. 9, durante el mes de Noviembre de 2019 la tala árboles y la deforestación de bosques fue el tipo de afectación de mayor frecuencia con el 50% de las Quejas Ambientales reportadas; en menor frecuencia se presentaron quejas relacionadas con: el inadecuado control a los residuos sólidos (18%), problemáticas causadas a partir de la presencia de fauna silvestre fuera de su hábitat natural o en centros poblados (14%),

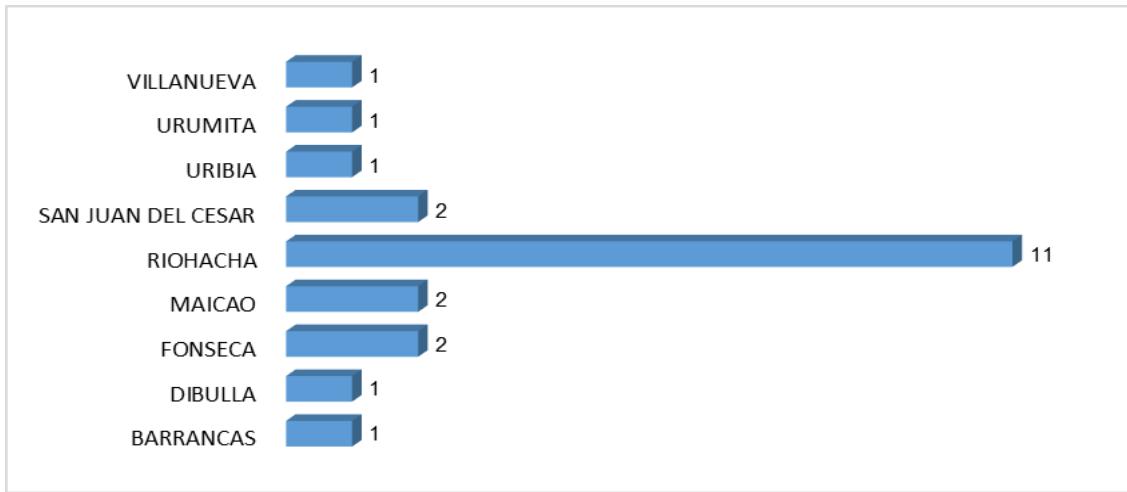
problemas generados con la realización de actividades mineras (9%), ocupación de cauce y uso del recurso hidrico (5%) y sedimentación de corrientes hidricas (4%).

Gráfico No. 10



Los municipios donde se registraron las afectaciones ambientales son los que se relacionan en el siguiente gráfico, donde resalta la cantidad significativa que presenta el Distrito de Riohacha.

Gráfico No. 11



3.1. Quejas Ambientales relacionadas con los Aspectos Ambientales de la Corporación.

Finalmente, es necesario señalar que durante el mes de Noviembre de 2019 no se presentaron Quejas Ambientales relacionadas con los aspectos ambientales de la Corporación.

4. CONCLUSIONES

Finalizadas las acciones de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas por la Corporación durante el mes de Noviembre de 2019 es necesario destacar las situaciones más relevantes relacionadas con el desarrollo de estos procedimientos.

En este sentido es preciso resaltar que a la fecha de corte para la elaboración del presente informe se obtuvo un nivel de cumplimiento en la oportunidad de la atención a las PQRSD en el orden del 82,05% sobre el total de registros del mes de Noviembre que al 9 de Diciembre de 2019 cumplieron el ciclo en términos del tiempo establecido; así mismo, para los requerimientos proferidos por los Entes de Control se encontró que se ha cumplido con la atención al 64,29% de los registros capturados durante el periodo.

En lo que respecta a las Quejas Ambientales, es necesario señalar el bajo nivel de atención que se representa en la atención oportuna a un registro en comparación con los 15 reportes que figuran vencidos y a los 6 que se encuentran próximos al vencimiento.

De otro lado, es importante destacar que de acuerdo con las Quejas Ambientales interpuestas por la ciudadanía en el mes de Noviembre de 2019, la Tala de Árboles y/o Deforestación de Bosques es la afectación de mayor frecuencia con el 50%, seguido por el inadecuado control a los residuos sólidos con el 18%, afectaciones que se presentan principalmente en el Distrito de Riohacha y municipio de Maicao – La Guajira.

5. RECOMENDACIONES

Con el propósito de hacer frente a algunas de las situaciones que impiden el perfeccionamiento de los procedimientos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Atención a las Quejas Ambientales, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Mejorar la atención interna (reparto de la PQRSD en cada área) a fin de reducir los tiempos de atención en las respuestas a los grupos de interés.
- Atender con mayor prontitud los reportes ciudadanos por la presunta afectación a los recursos naturales y el ambiente.
- Ejercer el autocontrol como mecanismo administrativo para mejorar el indicador de oportunidad en la atención a la ciudadanía.